

结 课 报 告

课程名称：法律服务与司法管理技术

姓　　名：毕丛慧

学　　院：法学院

专　　业：法律职业伦理

学　　号：2001010115

成　　绩：

Chapter 7

Quantifying the Quality of Legal Services: Data Science Lessons from Avvo

Nika Kabiri, Ed Sarausad, and Rahul Dodhia

第七章

量化法律服务质量：来自 Avvo 法律问答论坛的数据科学经验

卡尼·卡比利(Nika Kabiri)，埃德·萨拉萨德(Ed Sarausad)和拉胡尔·多西亚（Rahul Dodhia）

第一部分

内容总结及读后感



第七章主题为《量化法律服务质量：来自 Avvo 法律问答论坛的数据科学经验》，该章描述了一些经验教训和收集、清理、分析和可视化法律数据的最佳实践，即概述如何收集和存储与法律相关的数据，然后讨论数据可以用来改善法律

实践的不同方式。具体来说，讨论一个法律实体如何使用数据来评估律师质量，识别需求巨大但律师稀缺的市场。法律数据来源分为以下几个方面：数据采集、数据管理、数据集成、数据可用性、数据操作。

在以上法律数据来源的基础上，接下来第二节即利用数据评估律师质量，背景在于很多人在找律师的过程中难以确定应该雇佣谁，同时面临一个现实：人们需要关于律师的信息，且对这些信息缺乏系统化评估。于是引出本章研究问题：如何进行律师评估寻找最好的律师。一种方法是纯粹客观的方法，一种是客观和主观相结合的方法。前者是提供关于律师的客观"参数"，如律师的经验年限（执业时间）、奖项数量、出版物数量、法学院排名等。客户审查这些数据"参数"就像购买电脑或汽车时审查参数一样，客观的数据使人们直观的看到律师的信息，这和消费者在淘宝平台（此处为 Avvo 论坛）看商品的参数有相像之处。后者即第二种主客观相结合的方法，是指除纯粹的"参数"外，还要纳入客户意见和评价（主观因素），这种情况下，一个评级较高的律师不仅是客观数据上的优异，还有客户的"好评"，相关客户的好的评价在一定程度上比冷冰冰的"参数"更让人信服。其实，换种角度思考，这确实和淘宝购物、大众点评等平台机制相似，商品（律师）的客户评价（好评或差评）对消费者的选择有很大影响。

本章还讨论一个很有意义的问题，即成就一个评分高的律师的三大关键因素：观感、经验、参与度。观感是指客户对每个律师的看法，这一定程度反映在客户评论中。支持该因素的量化数据为律师的平均客户评级、推荐律师的客户百分比。经验是指律师的执业经验，支持该因素的量化数据为律师从业年限、律师拥有的证书数量、律师在其职业中获得的奖励数量，即三类数据的组合。参与度是反映了每个律师在自己职业空间中的敬业参与的程度。支持该因素的量化数据为一个律师发表的文章的数量、演讲的次数、该律师的同行认可的数量。

在这三个因素中，经 Avvo 论坛研究发现，第一个因素观感对整体律师影响最大，这意味着，客户体验、律师评价和是否推荐律师，比律师的实际从业经验和获得的赞誉更能反映律师的质量。此外，虽然观感最重要，但其他两个因素同样也有较大影响力，事实上，经统计分析，这三个因素对律师素质都是显著相关的，每一个都是评估律师的必要组成部分。

由此，成就一个高分律师的三大因素背后，可以得到一些启示：对于那些奖

励、证书、发表文章较少、社会荣誉不多的律师不必过分担心，在致力于为客户服务、营造积极评价也是提高竞争力的好方法。对于执业经验较少的律师，多注意尊重和恰当为客户提供服务、建立积极看法，提高观感因素，可以一定程度上弥补经验因素的不足。

至于如何让客户产生积极看法、提高律师的第一因素（即提高律师声誉），这是一个主观评价，客户体验在很大程度上取决于良好的“客户-律师人格契合度”。经研究发现，律师可以通过一些行为建立客户积极的体验和评价。Avvo 论坛收集的法律消费者的调查数据表明，五分之三的被调查人员认为，律师回应电话和电子邮件的速度对决定雇用谁很重要，回应速度快将成为一个积极因素。三分之一的被调查人员表示，律师的肢体语言很重要：眼神交流不佳和注意力不集中会让客户反感，导致差评和低评级。四分之一的被调查人员表示，律师在电话里的声音是其是否被雇用的决定因素。

在该章主题中，基于律师评价经资料查询，2019 年 3 月 27 日，司法部官网发布《司法部关于扩大律师专业水平评价体系和评定机制试点的通知》，明确规定：将在全国 31 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团推动律师专业水平评价体系和评定机制。【法宝引证码】CLI.4.330733 。从律师-客户关系角度，我有以下思考：

关于“量化价值”。法律服务行业中常常提到一个成功律师背后会有很多付出、需要终身学习等等，但只是强调律师的辛苦和付出，并不是吸引客户的关键，事实上，当从客户的角度思考问题时：真正影响客户是否购买法律服务的，来自于对这个服务带来的预期价值，是否大于要付出的成本。所以真正推动客户购买的，是他感受到的价值。基本的策略可以包括逐级递进的三步：量化价值，强调不同，提供附加。首先，量化价值，律师的能力需要外化成服务型的产品，对应客户需要解决的特定问题，客户才有机会感受到你的价值。这一点和本书该章节十分相似。其次，强调不同即普遍的思维方式：强调律师自身的独特价值，能够为客户完成委托事项。最后，提供附加，在金融业务、公司业务领域的律师常常周转于各企业客户中间，其附加价值其实也是整合资源的价值；不论是人力资源的服务机构、财务税务的服务机构、投资相关的服务机构，在一定情况下可以给目标客户提供更多的附加价值。

第二部分

问题探究

联系本章内容中 Avvo 论坛的数据获取与集成中高度留痕性和作为第三方平台的数据问题，现围绕数据隐私保护、大数据以及我国最新《个人信息保护法》相关内容进行论述。

法律服务行业的数据保护问题研究

在 1995 年出版的未来学著作《数字化生存》（Being Digital）中，被称为“数字化预言家”的尼葛洛庞帝写道，“计算不再只和计算机有关，它决定我们的生存。”当今的世界，正处在作者所预言的“数字化轨道”中，法律服务行业也概莫能外。当我们享受数字时代的红利、踏着数字化浪潮高速发展之时，是否也思考过它的 B 面——个人信息安全如何保护？数据权属怎样分配？在线法律服务是否仍能延续线下法律服务的温度？

（一）数字中的权利缺陷

莫纪宏教授曾讨论过数字中的权利缺陷问题。借鉴古希腊“主客二元对立”思维方式人为制造了主客二元对立，其实世界是沟通的，没有主客体之分。如果我们用权利的语言来认识世界，就会遇到现代数字技术的挑战。因为，数字技术是易变的，权利的客体更加具有不确定性。那么，在数字时代，就会打破客体神话，使得王者通吃。创造了新的算法的聪明人，就会掌控世界。那时对于不聪明的人来说，权利就是有害的。数字时代的发展，我们需要共同认同的是：数字需要的是道德，而不是权利。聪明人如何不将其他人玩弄于股掌之间？这是数字技术发展过程中重要的法律问题。如果掌握法律武器的人，不能为弱者提供真正的帮助的话，我们的世界就不存在权利。所以，我们要改变思维方式，法律人更应该走在道德的路上。

（二）数据权属分配

信息技术的发展，有两方面：AI for Law，我们可以通过信息技术为法律赋能，比如智慧文书。Law for AI，就是为 AI 的发展创造良好的法治环境，消除 AI 的风险。当下数字经济发展，各地都在数字化转型，比如贵阳大数据交易所。其中，数据权属缺失，即数据到底归谁所有，构成了数字经济发展的最大障碍。比如脉脉抓取新浪微博用户数据，脉脉认为：第一、新浪微博的用户数据是公开的；第

二、用户数据不是新浪微博的。所以可以抓取。新浪微博认为数据是在微博平台产生的，我们投入技术资金，脉脉无权抓取。后新浪微博起诉脉脉，创下大数据引发不正当竞争第一案。

在平台和企业之间关于数据的权属分配上，应当遵循这样一个逻辑，谁是数据的源发者，谁拥有数据的所有权。即数据源发者的用户享有数据所有权，而数据处理者的平台享有数据用益权。如此以来，可以实现用户和企业之间的权限分配，调和不同数据企业之间的利益冲突，确保平台企业对数据的支配权能和独立的权利机能。让各方各安其位、各守其界、各行其道。不过，未来还需要解决一些问题，比如数据用益权的确立与财产权法定原则，数据用益权的相容性和排他性，数据用益权的支配性与可处分性，数据用益权的期限及其确定依据。

（三）数字化下法律服务的职业主义

数字化浪潮是无法拒绝的，但技术的发展仍应使法律服务保持温度，不惘然迷失在法律职业主义和法律商业主义之争中。有三个值得思考的问题，也需要进一步在职业主义下去研究。第一，律师和律所的数字化，不要像在赶一个风口，而是是否应该有一个标准？如何制定这样的标准？由谁来制定？其次，做任何创新的事情，都要付出极大的人财物力。律师行业是否具备这样的条件？如何拥有这样的条件？我国律师总数突破了 52 万，律师事务所所 37000 家，2020 年一年的 GDP 约 2000 亿人民币。但在这其中，96%的律所是中小所，是 50 人以下的律所。需要思考数字化的成果给谁使用？这些小所是否有数字化转型的条件？第三，法律服务是一项有温度的事业，有无法磨灭的传统法律职业主义的影子。在数字化转型后，如何让法律服务不丢失这种可感知的温度，或者说如何做到更有温度是法律商业主义浪潮中需要考虑的。

（四）个人信息保护法下网络隐私政策问题研究

通过前述该章内容，Avvo 论坛作为第三方平台其数据保护是重要问题，类比律师为商品，类比 Avvo 等第三方平台为淘宝、大众点评等，其中的各项数据信息隐私政策值得关注。制定隐私政策是网络服务提供者自律的重要工具，也是网络服务提供者应对个人信息保护立法，确保其用户个人信息收集、利用行为符合法律规定的重要方式。经用户同意的隐私政策将在用户与网络服务提供者之间成立合同关系，在个人信息收集、利用方面具有取得用户授权的效力，此类隐私

政策的变更在性质上属于合同变更，应当取得用户同意，否则对用户不产生约束力。未经用户同意的隐私政策属于纯粹的企业自律规则，无法在网络服务提供者与用户之间成立合同关系，在用户个人信息收集、利用用方面并不具有取得用户授权的效力，此类隐私政策的变更无须取得用户的同意，变更后的隐私政策对用户不产生约束力。



图 1 《草案》(二审稿)词云图

Figure 1 "Draft" (second review) word cloud diagram

（五）数据保护法律法规与数据保护要点

1、参与方及数据保护要点

数据在收集、存储、传输、使用、分析、共享、交易、披露、销毁等整个生命周期中，其安全涉及到的参与方可归纳为三个，即数据主体、数据控制者和数据监管者

（1）数据主体：指数据所指向的自然人或组织，通常是使用信息服务的用户或客户。

（2）数据控制者：指对数据进行收集、传输、存储、使用等处理行为的自然人或组织，通常是提供信息服务的个人或机构。数据控制者可以是一个或多个

自然人，也可以是公司或协会等，还包括因服务外包而引入的第三方数据控制者（第三方数据控制者一般称为数据中介）。通常，数据控制者对数据拥有控制权，可决定数据处理的目的和方式。

（3）数据监管者：指制定数据处理政策和安全规则，监督数据处理中的安全问题，接受投诉举报，对不当行为进行处罚的机构，通常是政府部门或是有政府背景的机构。

基于对各国法律法规的归纳，各国数据保护法律法规的宗旨均围绕这三个参与方，力图将其职责边界、对应的权利和义务、相关行为准则等要点界定清晰。

2、数据监管者层面

2.1 数据保护范围

数据保护是有范围的，并不是所有数据控制者的所有行为，以及收集到的所有数据都需要进行保护，而应该在可监管的辖区范围内，针对需被监管的数据控制者、需被监管的行为、以及需保护的数据进行保护，因此，数据监管者在制定数据保护法律法规时，首先应对可监管的辖区范围、需保护的数据、需监管的对象、以及被监管对象需监管的行为进行界定。

（1）可监管的辖区范围

可监管的辖区范围是指法律法规里规定的所能管辖的数据涉及的范围，尤其是设立在境外的数据中心是否受到本国法律法规的监管。不同国家和地区对此规定有一定的差异性。如美国、澳大利亚、中国目前的管辖范围是本国领士。但欧盟、俄罗斯、新加坡等国家和地区则相对监管较严，如俄罗斯规定其数据保护法律法规不受领土管辖权的限制，适用于任何在俄罗斯发生的所有数据处理过程，包括所有对俄罗斯公民数据的收售和使用，而无论数据中心是否建立或位于俄罗斯境内。对于跨境的数据流，如果俄罗斯公民是对应的数据传输协定中的一方，那么该数据就属于俄罗斯的数据保护法律法规监管辖区范围。

（2）需保护的数据

一般说来，需要监管的数据可划分为两类：个人识别信息和个人隐私、敏感数据。其中，识别信息是指能直接根据该信息识别和定位到个人的信息，如姓名、身份证号码、银行卡号、家庭住址等；个人隐私、敏感数据是指虽不能直接能识别和定位到个人，但通过关联和综合分析，有可能定位到个人的信息，如健康信

息，教育经历，征信记录等。各国对个人隐私、敏感数据的定义不同，其保护的数据范围也就各不相同，如中国在一些部门规章中划定了个人信息保护的具体范围，而俄罗斯、新加坡等国则规定凡是和个人相关的信息，均被认为是个人隐私、敏感数据，均在保护范围内。此外，在这两类需要监管的数据中，也有因例外豁免条款成为不需监管的数据，如新加坡规定商务联系信息、已存在了 100 年的个人资料以及已经死去超过十年的个人数据等均不在保护范围内。

（3）需监管的对象

一般情况下，所有涉及数据收售，存储，处理、利用的数据控制者都是被监管的对象，但各国也根据自己国情划定了可免除监管的例外条例，如新加坡规定了公民个人行为，员工就业过程中的必要行为，政府、新闻、科研等公共机构的部分行为、某些获取了明确证明或书面合同的数据中介机构等，可免除数据保护法律法规的监管。

（4）需监管的行为

目前，美国、欧盟、中国、俄罗斯、新加坡等国均提出应对数据的全生命周期进行监管，包括收集、记录、组织、积累、存储、变更（更新、修改）、检索、恢复、使用、转让（传播，提供接入等）、脱敏、删除、销毁等行为，但各国也根据自己国情划定了可免除监管的例外条例，如俄罗斯规定了专为个人和家庭需求处理个人数据（前提是不侵犯数据对象的权利）、处理国家保密数据、依照有关法院立法由主管当局向俄罗斯法院提供相关数据等情况，则属于相应的例外豁免情形。

2.2 监管部门及权利

为保证数据安全法律法规的落实，监管部门需设立相应的机构和人员，配置相应的权利。新加坡数据保护最主要的法律依据是《个人数据保护法令》，同时为了执行该法令，新加坡专门成立个人数据保护委员会来承担法令的制定和实施工作。目前，中国尚未设立专门的国家监管机构来负责约束和审判个人信息使用是否合规，只是一些涉及数据保护的行政监管部门在职责范围内进行行业监管，如工业和信息化部负责监管电信和互联网行业的个人信息、国家卫计委负责监管医疗记录和居民健康信息、国家工商总局负责监管消费者的个人信息等。

3、数据主体层面

数据主体层面主要是围绕数据主体来界定数据保护要点，也就是用户在使用信息服务过程中所拥有的权利，包括数据收集、处理前被告知的权利（知情权）、授权个人数据收集处理的权利（授权处理权）、访问、查询、更正个人信息的权利、停止收集、删除个人信息的权利（停止收集、删除权）、投诉的权利（投诉权），以及其他相关权利等。各国数据保护法律法规对数据主体权利基本都进行了规定，但规定的程度又各不相同。如新加坡规定，数据控制者在收集个人数据之前需经数据主体的同意，但不指定特定的通知形式。

4、数据控制者层面

数据控制者层面主要围绕数据控制者在数据收集、存储、处理等全生命周期中承担的义务，界定数据保护的要点，包括配合数据主体实现其权利的义务、确保数据安全的义务、收集数据前征求数据监管者同意的义务、向数据监管者报备数据收集和利用情况的义务、发生异常事件时的通报义务、数据境外流转或者存储前向数据监管者申请的义务等。以向数据监管者报备数据收集和利用情况的义务为例，目前中国的法律法规未明确规定数据控制者处理数据前需向指定的政府主管部门申请或登记。俄罗斯规定，数据控制者在操作处理个人数据之前必须报备其主管监管部门（可提供纸版或电子版），且报备时必须包含数据控制者的名称和地址、处理个人数据的目的和种类、数据对象的分类、数据保护人员的姓名和联系方式、用于承载我罗斯公民数据的数据库地址等信息，接到报备后 30 天内对数据控制者的相关信息进行注册，并在相关网站上登记和公开。新加坡则规定数据控制者在一般情况下有义务通知数据控制者，虽然没有制定具体形式，但特别指出针对用户不了解的数据使用目的，数据控制者必须提供所有相关信息。

以上分为五个方面即数字中的权利缺陷、数据权属分配、数字化下法律服务的职业主义、个人信息保护法下网络隐私政策问题研究、数据保护法律法规与数据保护要点展开论述，通过搜集的资料简要提及部分国外数据保护规定。后期还将进一步围绕“法律服务与司法管理技术”学习研究，针对法律服务机构的数据保护问题、大数据问题、法律科技问题等深入探究。相信“法律-科技”还有很多值得挖掘之处。